REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
KEY WAY INVESTMENTS LTD, Sucursal en España

Key Way Investments Ltd Sucursal en España (en adelante, la "Sucursal" o "Key Way"), ha adoptado el presente Reglamento con el fin de asegurar un proceso justo y rápido para la gestión de las reclamaciones que puedan surgir de nuestros clientes.

El objetivo básico de este procedimiento es regular la estructura, actividades, procedimientos y sistema de actuación del Servicio de Atención al Cliente de la Sucursal, a través del cual la Sucursal resolverá las reclamaciones o quejas planteadas por sus clientes.

El procedimiento es de aplicación exclusivamente en el ámbito de la Sucursal y cuyo objetivo es dar adecuado cumplimiento con lo establecido en la legislación nacional de España (Ley 44/2002 de 22 de noviembre, Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero y Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo), con el fin de garantizar el derecho del consumidor a presentar una reclamación sobre los servicios prestados por la Sucursal.

Key Way Investments Ltd, la empresa matriz, está autorizada y regulada por la Comisión de Valores de Chipre como empresa de inversión de Chipre (número de licencia CIF 292/16) y registrada bajo la Ley de Sociedades, con número de registro HE 341196. Su domicilio social se encuentra en 18 Spyrou Kyprianou Avenue, Suite 101, Nicosia 1075, Chipre, y presta servicios de inversión y servicios auxiliares en España en virtud del derecho de establecimiento, a través de la Sucursal, inscrita en el Registro de Sucursales de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) con el número 129, teniendo su sede en España, Paseo de la Castellana, 173, 3 IZQ, 28020 Madrid, España.

1. Servicio de Atención al Cliente - Funciones y estructura

El Servicio de Atención al Cliente es el encargado de salvaguardar y proteger los derechos e intereses de quienes por ley o por contrato tienen reconocida la condición de clientes, así como de velar porque las relaciones entre la Sucursal y sus clientes cumplan siempre con las exigencias de buena fe, la equidad y la confianza mutua.

En concreto, el Servicio de Atención al Cliente se encargará de lo siguiente:

a) Conocer, analizar y resolver las reclamaciones o quejas de los clientes sobre las operaciones, servicios de inversión o contratos, así como todos aquellos casos en los que los clientes de la Sucursal consideren que se han vulnerado sus derechos legales o contractuales.
b) Conocer, estudiar y resolver las cuestiones que la Sucursal tenga sobre sus relaciones con los clientes.

Paseo de la Castellana 173.
3rd IZO. Madrid.
Spain

capex.com/es
support@capex.com
+349 10 607 360

c) Elaborar los informes, recomendaciones y propuestas de la Sucursal sobre todos aquellos aspectos, dentro de su ámbito competencial, que puedan favorecer las buenas relaciones y el cumplimiento entre la Sucursal y sus clientes.

No obstante, el Servicio de Atención al Cliente no es responsable de:

a) la relación entre la Sucursal y sus empleados, salvo que éstos actúen únicamente como clientes de la Sucursal.
b) la relación entre la Sucursal, sus accionistas o su holding, a menos que actúen sólo como clientes de la Sucursal.
c) cuestiones relativas a las decisiones de la Sucursal sobre contratos, transacciones o servicios con determinadas personas, y sus pactos o condiciones, y
d) cuestiones relativas a asuntos pendientes que estén o hayan sido ya resueltos por la administración española, los tribunales o mediante arbitraje, o que tengan por objeto impedir, retrasar u obstruir el ejercicio de los derechos de la Sucursal frente a sus clientes.

La Sucursal no dispone de un defensor del cliente. Por lo tanto, el Servicio de Atención al Cliente resolverá todas las quejas y reclamaciones planteadas por los usuarios de los servicios de inversión de la Sucursal, cualquiera que sea el asunto y su cuantía, si estas quejas y reclamaciones se refieren a sus intereses y derechos legales, relativos a los contratos, a las normas de transparencia, a las normas de protección de la clientela, o a las buenas prácticas financieras, en particular al principio de equidad.

El Servicio de Atención al Cliente tendrá autonomía para tomar sus decisiones sobre el ámbito de su actividad. La Sucursal adoptará las medidas necesarias para que el Servicio de Atención al Cliente esté separado de los departamentos comerciales u operativos de la Sucursal, a fin de garantizar que pueda tomar sus propias decisiones sobre los asuntos que le competen y evitar conflictos de intereses. El Representante de la Sucursal se asegurará de que el Servicio de Atención al Cliente cuente con los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el desempeño de sus funciones.

La Sucursal y todos sus departamentos y servicios ayudarán al Servicio de Atención al Cliente a (i) ejercer sus funciones de la mejor manera, especialmente proporcionando toda la información necesaria solicitada sobre los asuntos que le competen, y (ii) recibir y evaluar las quejas planteadas sobre la actuación del Servicio de Atención al Cliente y tomar decisiones sobre el despido de sus responsables.

El Responsable del Servicio de Atención al Cliente (el "Responsable de atención al cliente") será designado por el Representante. El Responsable de atención al cliente deberá ser una persona honorable en el sentido comercial y profesional, y deberá estar debidamente cualificado en cuanto a conocimientos y experiencia para el desempeño de sus funciones. El Representante o los Representantes de la Sucursal nombrarán, renovarán, sustituirán o destituirán al Responsable de Atención al Cliente. El nombramiento, renovación, sustitución o cese del Responsable será comunicado a la CNMV. El Responsable de atención al Cliente será nombrado por tiempo indefinido.

Paseo de la Castellana 173.
3rd IZO. Madrid.
Spain

capex.com/es
support@capex.com
+349 10 607 360

El Responsable de Atención al Cliente deberá reunir los siguientes requisitos

a) Honorabilidad en sentido mercantil y profesional, cumpliendo con las leyes mercantiles u otras que regulen la actividad económica y empresarial, así como las buenas prácticas empresariales y financieras;
b) Cualificación adecuada en cuanto a conocimientos y experiencia para el desempeño de las funciones.
c) El desempeño de cualquier función en los departamentos comerciales de la Sucursal se consideraría incompatible con la función del Responsable de Atención al Cliente.
d) Si el Responsable de Atención al Cliente se encontrara en una circunstancia de conflicto de intereses en relación con la queja o reclamación, no podría llevar a cabo el proceso de admisión y deberá comunicarlo al Representante o Representantes de la Sucursal, que designarán a otra persona para admitir y resolver la queja o reclamación.

El Responsable de Atención al Cliente será dado de baja en cualquiera de las siguientes circunstancias

a) Al desempeñar funciones incompatibles en la Sucursal;
b) Al no poder desempeñar las funciones correspondientes;
c) Al finalizar la relación laboral con la Sucursal; o
d) Si se produce un incumplimiento material en el desempeño de las obligaciones y funciones correspondientes.

Una vez vacante el puesto, el Representante o Representantes de la Sucursal nombrarán un nuevo Responsable de Atención al Cliente en el plazo de dos semanas desde que se produzca la vacante.

2. Presentación de reclamaciones y quejas

Los clientes deberán presentar sus reclamaciones o quejas ante el Servicio de Atención al Cliente en el plazo de dos años desde que tuvieron conocimiento de los hechos que dieron lugar a la reclamación o queja. Las reclamaciones o quejas presentadas fuera de este plazo serán rechazadas. En cualquier caso, el Servicio de Atención al Cliente informará a la Sucursal de todas las reclamaciones y quejas.

El proceso se iniciará cuando el cliente presente un documento en el que conste:

a) El nombre completo y la dirección del cliente en cuestión y el nombre completo y la dirección en caso de un representante debidamente autorizado;
b) El número de identificación español en el caso de personas físicas y los datos registrales en el caso de personas jurídicas.
c) Los motivos de la reclamación o queja, especificando claramente las cuestiones sobre las que se solicita una decisión.

Paseo de la Castellana 173.
3rd IZO. Madrid.
Spain

capex.com/es
support@capex.com
+349 10 607 360

d) La oficina, departamento o servicio en el que se han producido los hechos que dan lugar a la reclamación o queja.
e) Que el reclamante no tiene conocimiento de ningún procedimiento administrativo, arbitral o judicial en curso sobre el objeto de la reclamación o queja.
f) El lugar, la fecha y la firma.

Junto a este documento, el reclamante deberá presentar también las pruebas documentales que posea en apoyo de su reclamación o queja.

Las reclamaciones o quejas podrán presentarse directamente en el Servicio de Atención al Cliente:

- Enviando la reclamación por correo postal o entregándola personalmente en la siguiente dirección:

  En la Sucursal de España: Paseo de la Castellana 173, 3IZQ, 28020 Madrid, España

- Presentando la reclamación por vía electrónica en la siguiente dirección de correo electrónico: complaints@keywayinvestments.com

3. Acuse de recibo de reclamaciones y quejas

El Servicio de Atención al Cliente le confirmará el recibo de la reclamación en un plazo de cinco (5) días a partir de la recepción de la misma y le facilitará el número de referencia único de la reclamación. El número de referencia único deberá utilizarse en todos sus futuros contactos con la Sucursal.

El cliente interesado sólo podrá presentar una vez la misma reclamación o queja, y no podrá presentar repetidas reclamaciones o quejas ante los distintos organismos de la Sucursal.

Si el reclamante no se identifica debidamente, o no pueden establecerse con claridad las circunstancias de hecho que dan lugar a la reclamación o queja, se solicitará al reclamante que aporte las pruebas complementarias necesarias en un plazo de diez (10) días naturales, con la advertencia de que la reclamación o queja será archivada si no lo hace. El tiempo empleado en la subsanación de la información no se incluirá en el cómputo del plazo de un mes para resolver, como se indica más adelante.

El Servicio de Atención al Cliente podrá rechazar la admisión a trámite de una reclamación o queja únicamente en los siguientes casos

a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación de la reclamación o queja, y éstos no puedan ser corregidos.

Paseo de la Castellana 173.
3rd IZO. Madrid.
Spain

capex.com/es
support@capex.com
+349 10 607 360

b) Cuando se presente una reclamación o queja que (i) suponga un recurso o acción de otra índole que sea competencia de órganos administrativos, tribunales de arbitraje o tribunales de justicia, (ii) esté pendiente de resolución por parte de dichos órganos o tribunales, o (iii) ya haya sido resuelta por dichos órganos o tribunales.
c) Cuando las cuestiones planteadas no se refieran a operaciones concretas.
d) Cuando la reclamación o queja es la misma que una reclamación o queja anterior, que el mismo cliente ha presentado en relación con las mismas circunstancias.
e) Cuando haya transcurrido el plazo de prescripción de dos años para la presentación de reclamaciones o quejas.
f) Cuando el Servicio de Atención al Cliente tenga conocimiento de que se está tramitando simultáneamente una reclamación o queja por el mismo asunto en un procedimiento administrativo, arbitral o judicial, en cuyo caso el Servicio de Atención al Cliente se abstendrá de tramitar la reclamación o queja.

Si la reclamación o queja no es admisible a trámite por alguna de las razones anteriores, el Servicio de Atención al Cliente informará al cliente afectado de su decisión, indicando las razones por las que no admite la reclamación o queja y concediendo al cliente un plazo de diez (10) días naturales para presentar alegaciones. A la vista de la respuesta del cliente, si se mantienen los motivos para no admitir a trámite la reclamación o queja, se notificará al cliente la decisión definitiva al respecto.

Una reclamación o queja no admitida a trámite no podrá volver a plantearse ante el Servicio de Atención al Cliente.

4. Gestión de reclamaciones y quejas

Una vez que el Servicio de Atención al Cliente acuse recibo de la reclamación o queja, el Servicio de Atención al Cliente la revisará detenidamente, investigará las circunstancias que rodean la queja e intentará resolverla sin demoras indebidas.

El Servicio de Atención al Cliente hará todo lo posible para investigar la reclamación y proporcionar al cliente el resultado de nuestra investigación en el plazo de (1) mes a partir de la fecha en que el cliente haya presentado la reclamación.

El Servicio de Atención al Cliente podrá solicitar tanto al cliente como al departamento o departamentos implicados cualquier información, aclaración, informe o prueba que el Servicio de Atención al Cliente considere necesaria para resolver la reclamación o queja. El Servicio de Atención al Cliente podrá establecer plazos razonables para atender sus requerimientos en cada caso, pero éstos no podrán exceder de 15 días naturales, salvo justificación.

Si durante la tramitación del asunto, el reclamante emprendiera cualquier acción administrativa o judicial sobre el mismo asunto de la reclamación o queja, el Servicio de Atención al Cliente archivará el caso.

Durante el proceso de investigación, el Servicio de Atención al Cliente mantendrá informado al cliente sobre el proceso de tramitación de la reclamación.

Paseo de la Castellana 173.
3rd IZO. Madrid.
Spain

capex.com/es
support@capex.com
+349 10 607 360

En todo caso, el Servicio de Atención al Cliente comunicará al cliente el resultado de la investigación en un plazo máximo de (1) mes desde la emisión de la respuesta de retención, en función de la complejidad del caso y de la colaboración del cliente. Si transcurren estos plazos sin resolución del Servicio de Atención al Cliente, el reclamante podrá dirigirse al Servicio de Reclamaciones adscrito a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV).

El Servicio de Atención al Cliente podrá, antes de emitir su resolución, realizar las gestiones y propuestas oportunas a las partes para alcanzar una solución amistosa. Si se llega a un acuerdo, éste será vinculante para ambas partes, y el Servicio de Atención al Cliente archivará la reclamación o queja. Si la Sucursal corrige la situación a satisfacción del reclamante, o el cliente retira la reclamación o queja, ésta será archivada inmediatamente.

5. Decisión final

La decisión del Servicio de Atención al Cliente que ponga fin al procedimiento y resuelva la reclamación deberá ser motivada y contener unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en la reclamación.

El Servicio debe especificar los motivos de cualquier decisión que adopte para resolver las reclamaciones o quejas presentadas ante él. La decisión debe contener conclusiones claras sobre lo solicitado por el cliente, y debe basarse en las disposiciones legales aplicables, en las cláusulas contractuales, en las normas de transparencia y de protección del cliente, así como en las buenas prácticas y usos financieros. Cuando la decisión se aparte de los criterios manifestados por el Servicio de Atención al Cliente en expedientes anteriores similares, el Servicio deberá aportar las razones que justifiquen la diferencia entre ambos criterios.

Las resoluciones dictadas por el Servicio de Atención al Cliente mencionarán expresamente que si el reclamante no está de acuerdo con el resultado, tiene derecho a acudir al Servicio de Reclamaciones adscrito a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, en los siguientes canales

- Presentar una reclamación por medios electrónicos en https://sede.cnmv.gob.es/sedecnmv/LibreAcceso/RQC/Reclamaciones_Consultas.aspx?t=2
- Presentar un formulario dirigido al Servicio de Reclamaciones de la CNMV: Edison, 4, 28006 Madrid - Passeig de Gràcia, 19, 08007 Barcelona.

Una vez dictada la resolución, ésta se notificará al denunciante en el plazo de diez (10) días naturales desde su emisión, por el mismo medio utilizado para presentar la reclamación o queja, salvo que el denunciante haya solicitado expresamente que se le notifique de otra forma.

Paseo de la Castellana 173.
3rd IZO. Madrid.
Spain

capex.com/es
support@capex.com
+349 10 607 360

6. Deber de información

La Sucursal pondrá a disposición de los clientes, en todas las oficinas de atención al público y en su página web, la siguiente información:

a) El hecho de que existe un Servicio de Atención al Cliente, indicando las correspondientes direcciones postal y electrónica;
b) El hecho de que la Sucursal está obligada a atender y resolver las reclamaciones o quejas planteadas por los clientes en el plazo de un mes desde su recepción;
c) El presente Procedimiento; y
d) La existencia de un Servicio de Reclamaciones, con indicación de sus direcciones postal y electrónica, y la indicación de que los clientes deben presentar sus reclamaciones o quejas a través del Servicio de Atención al Cliente antes de dirigirse al Servicio de Reclamaciones.

7. Informe anual

Durante el primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará al Representante o Representantes de la Sucursal un informe explicativo del trabajo realizado en su ámbito de responsabilidad durante el año anterior.

El informe anual incluirá, como mínimo, los siguientes puntos (i) un resumen estadístico de las reclamaciones y quejas tramitadas por el Servicio de Atención al Cliente, (ii) un resumen de las decisiones del Servicio de Atención al Cliente, indicando si le dio la razón al reclamante o no; (iii) las opiniones generales tomadas en las decisiones, y (iv) cualquier recomendación o sugerencia que surja de la experiencia del Servicio de Atención al Cliente en el desempeño de sus funciones, con el fin de mejorar el rendimiento.

8. Modificación del Reglamento

El Reglamento podrá ser modificado mediante resolución del Representante de la Sucursal, previa aprobación de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Paseo de la Castellana 173.
3rd IZO. Madrid.
Spain

capex.com/es
support@capex.com
+349 10 607 360

FORMULARIO DE RECLAMACIÓN

Este es el formulario que debe rellenar si desea presentar su queja a Key Way Investments Ltd Sucursal en España (la "Compañía"). Es necesario proporcionar a la empresa información completa, actualizada y precisa para la correcta investigación y evaluación de su reclamación.

Tenga en cuenta que el siguiente formulario de reclamación es sólo indicativo y no exhaustivo. La Compañía puede solicitar más información y/o aclaraciones y/o pruebas en relación con su reclamación.

Fecha:

Información del cliente

Nombre:

Apellidos:

DNI o Número de Pasaporte:

Nacionalidad:

Nombre entidad
(En caso de que el cliente sea una persona jurídica)

Número de cuenta en la entidad:

información de contacto del cliente

Dirección:

Ciudad/Provincia:

Código Postal:

País:

Número de teléfono:

Email:

Detalles de la reclamación

Fecha en la que se presenta la reclamación:

Descripción de la reclamación:

Declaro no tengo conocimiento de ningún procedimiento administrativo, arbitral o judicial en curso sobre el objeto de la reclamación o queja.

Paseo de la Castellana 173.
3rd IZO. Madrid.
Spain

capex.com/es
support@capex.com
+349 10 607 360